



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio del gobierno electrónico, según
percepción del usuario del Ministerio de Transportes y
Comunicaciones, Lima-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Sonia Alejandrina Ascencio Vila

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Empresariales

LIMA – PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ASCENCIO VILA SONIA ALEJANDRINA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO, SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA-2018

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma:

SECRETARIO: Dr. Fernando Alexis Nolasco Labajos

Firma:

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A Dios y a mi bella familia por su apoyo incondicional.

Agradecimiento:

Agradecimiento a la Universidad por brindarme la oportunidad de cursar estudios en su sede, asimismo al asesor de tesis quien fue muy comprensivo.

Declaración de Autoría

Yo, Sonia Alejandrina Ascencio Vila, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018", en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de enero de 2019


.....
Sonia Alejandrina Ascencio Vila
DNI 43010696

Presentación

Señores miembros del Jurado

Presento a ustedes mi tesis titulada "Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018", Cuyo objetivo fue: Determinar la calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Lima 25 de enero de 2019.


.....
Sonia Alejandrina Ascencio Vila
DNI 43010696

Índice de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de figuras	ix
Distribución por medio de porcentajes de usuarios según la	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación	27
1.6. Objetivos	28
II. Método	29
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3 Población, muestra y muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36

III. Resultados	37
IV. Discusión	45
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	51
VII. Referencias Bibliográficas	53
Anexos	56
Anexo 1. Matriz de consistencia	57
Anexo 2. Instrumentos	58
Anexo 3. Certificado de validez	64
Anexo 4. Base de datos	76

Índice de Tablas

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la V1 Calidad	32
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable Calidad	34
Tabla 3.	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	35
Tabla 4.	Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach	35
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad	36
Tabla 6.	Niveles de la dimensión fiabilidad	38
Tabla 7.	Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	39
Tabla 8.	Niveles de la dimensión seguridad	40
Tabla 9.	Niveles de la dimensión empatía	41
Tabla 10.	Niveles de la dimensión aspectos tangibles	42
Tabla 11.	Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio	43

Índice de figuras

Figura 1.	Cuadro del portal de la SEGEDI	20
Figura 2.	Cuadro de las tipologías del gobierno electrónico	21
Figura 3.	Cuadro de las fases del gobierno electrónico	22
Figura 4.	Cuadro de beneficios del gobierno electrónico	22
Figura 5.	Cuadro de cliente – organización	24
Figura 6.	Cuadro de dimensiones del modelo Servqual	25
Figura 7.	Distribución mediante porcentajes de los usuarios respecto de la dimensión fiabilidad	38
Figura 8.	Distribución a través de porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	39
Figura 9.	Distribución por medio de porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad	40
Figura 10.	Distribución mediante representación porcentual de usuarios conforme a la dimensión empatía	41
Figura 11.	Distribución a través de porcentajes de usuarios según la dimensión aspectos tangibles	42
Figura 12.	Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio	43
Figura 13.	Distribución mediante representación porcentual de usuarios conforme a la dimensión empatía	44

Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018”, tuvo como objetivo general determinar la Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 200 usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la muestra por 70 y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron guía de entrevista que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegaron a la siguiente conclusión: Según resumen total de dimensiones se puede percibir un mayor nivel de satisfacción, con un 55.8 % han expresado su satisfacción por el servicio recibido, y solo un 44.2 % expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, por ende se concluye que es necesario mejorar la calidad de servicio.

Palabras claves: calidad de servicio, dimensiones, gobierno electrónico.

Abstract

The present investigation titled: "Quality of service of electronic government, according to the perception of the user of the Ministry of Transport and Communications, Lima 2018", had as general objective to determine the Quality of service of the electronic government, according to the perception of the user of the Ministry of Transport and Communications, Lima 2018.

The method used was deductive, the type of research was the descriptive level of quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 200 users of the Ministry of Transport and Communications, the sample of 70 and the sampling was of a non-probabilistic type. The technique used to collect information was a survey and the instruments of a data collection, an interview guide, a Cronbach guide, KR-20.

The following conclusion was reached: Summary Summary of the total dimensions can be perceived a higher level of satisfaction, with 55.8% expressed their satisfaction with the service received, and only 44.2% expressed not satisfied with some elements of the service, for It is necessary to conclude that it is necessary to improve the quality of the service.

Keywords: quality of service, dimensions, electronic government.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La tesis que se presenta es producto de una investigación cuantitativa descriptiva acerca de la calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018.

A través de la revisión de investigaciones sobre calidad y gobierno electrónico, se han logrado ubicar aportes de gran relevancia, los mismos que a través de sus dimensiones, han permitido arribar a conclusiones importantes.

A través de la modernización del Estado, el cual está en proceso de implementación en los diversos Ministerios del Perú, con la finalidad de lograr un avance y la utilización de los Tics, los mismos que coadyuvan a estar alineados con la tecnología, y que esta sea utilizada en beneficio de los ciudadanos.

La proclamada modernización del estado, propone retos a los funcionarios del estado, ya que tienen que elaborar planes de implementación, proyectos, entre otros; se necesitara de la participación activa de los ciudadanos para que estos puedan brindar sus aportes, pues este proceso tiene como finalidad que se contribuya a que los trámites y/o gestiones que se realicen de forma presencial, se puedan gestionar de forma virtual utilizando los medios electrónicos.

A la fecha, el citado Ministerio concientizado de la problemática por la que tienen que atravesar los ciudadanos, en el mes de junio de 2018 a través de la Resolución Ministerial N° 423-2018-MTC/01 se aprobó el Tupa Digital, el mismo que inició sus operaciones en junio del año 2018.

Por ello, se inició una marcha blanca la misma que consistió en la capacitación y difusión de la ventanilla virtual, la misma que se inició con la puesta en marcha de 26 trámites y posteriormente de forma progresiva se irán incrementando los procedimientos por este medio, teniendo como finalidad la celeridad y economía del ciudadano, mediante la utilización de herramientas informáticas.

En ese sentido, es preciso señalar que a la fecha el MTC a través de la Resolución Ministerial N° 838-2017-MTC/01, se aprobó la implementación de los centros de atención ciudadano en las provincias del Perú, a la fecha se encuentran operando de forma desconcertada en 12 departamentos del Perú.

La Oficina de Atención al Ciudadano, es el articulador de los Centros de atención ciudadano – CAC, buscando integrar a las unidades ejecutoras del Ministerio, esto es Sutran, Provías Nacional, Provías Descentralizado y Fitel, funcionen en un sólo local, buscando con ello reducir costos y que el más beneficiado sea el ciudadano, quien ya no necesitará de engorrosos trámites y pérdida de tiempo en su gestión.

Por lo expuesto, la calidad de servicio hacia el usuario del MTC será de mejor calidad y se cumplirá efectivamente con las dimensiones que se plantean según Servqual. Señalamos que el MTC es uno de los ministerios más grandes del Perú, y por ende aquel que atiende gran cantidad de solicitudes realizadas por los ciudadanos a los cuales se les debe brindar un servicio de calidad.

Actualmente, el MTC se encuentra en proceso de implementación del modelo de gestión documental y por tanto del gobierno electrónico a través de las diversas sistematizaciones, como son: la aprobación del Tupa Digital.

Es preciso señalar que a la fecha, los avances de las Tics se configuran como un hecho trascendental, ya que entra a tallar la calidad de servicio que ofrece utilizando los medios electrónicos.

Por ello, se hace referencia que la calidad de servicio radica en el desacuerdo entre la aspiración de los usuarios respecto de la calidad y la percepción del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1993).

El ciudadano de a pie, conocerá los beneficios de estas implementaciones, que se están brindando de forma progresiva en todas las instituciones a nivel nacional.

1.2. Trabajos previos

Se respalda en aportes de otros maestristas, los mismos que se realizaron tanto a nivel nacional como internacional, como se detalla en los párrafos precedentes. Los referidos trabajos, serán oportunamente citados en la discusión del presente trabajo.

1.2.1. Trabajos previos internacionales

La presente investigación tiene como sustento a la tesis doctoral Alejos (2015) *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte, Universidad de la Rioja*. El estudio utilizado fue el cuantitativo, objeto de estudio tener conocimiento del perfil de los usuarios, conocer la motivación para la práctica de deporte, concluyo con un nivel elevado respecto de la calidad percibida.

Cortés (2015) en la tesis *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia*, el objetivo principal identificar niveles de percepción de los usuarios que tienen procesos en el sistema judicial, se realizaron encuestas cerradas, entrevistas y análisis de casos, se llegó a la conclusión que el servicio no cumple con las expectativas de los ciudadanos en razón al tiempo en exceso que se espera de un pronunciamiento.

Asimismo, Navarrete (2014) en la tesis de maestría de título *Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registro de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)*. Universidad autónoma del estado de México. El objetivo de investigación busca demostrar que las nuevas herramientas tecnológicas de la información son un apoyo para optimizar los procesos y beneficia a los usuarios que actualmente son beneficiarios de los programas que el estado atiende, cabe resaltar que positivamente como consecuencia del uso de esta herramienta se logró la sistematización de registros de datos, se obtendrá indicadores, esta información servirá para la toma de decisiones, para posteriormente esta se implemente en políticas públicas, que están directamente direccionadas a la salud de toda la

población. Se concluyó: sistematización con el uso de las herramientas tecnológicas que actualmente están vigentes dentro de la modernización de las entidades del estado se logró sistematizar el proceso de registro de datos.

La investigación reveló de manera general, la propuesta está fundamentada en un profundo análisis de la recolección de datos de los distintos procesos administrativos y el uso de herramientas tecnológicas como apoyo en la modernización del estado y el fortalecimiento gubernamental.

Por otro lado Soto (2018) en el estudio *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información*. Planteó como objetivo: el derecho de Acceso a la Información Pública, haciendo referencia al deber del Estado, quien tienen a su cargo información, también se tiene al ciudadano quien concreta un tipo de control y por ende el control, participando activamente en asuntos de interés nacional. Tipo de investigación cuantitativo se aplicarán pruebas estadísticas inferenciales, como el coeficiente de correlación de Pearson y los modelos de regresión múltiple, para determinar relaciones causales entre las variables. Concluye: las tecnologías utilizadas por la Administración Pública brindan eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano, optimizando los procesos administrativos en beneficio del ciudadano.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Según Córdova (2017) en su investigación *Nivel de calidad de servicio de la empresa Macga SAC*, utilizando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, 2017. Tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental transversal - descriptivo, muestra 385 clientes que acuden a la empresa, instrumento: cuestionario. Los resultados arrojaron que la empresa tiene un 46% respecto de la calidad de servicio percibida por los clientes, el cual es considerado como óptimo.

De acuerdo a Esteban (2017) en el estudio sobre *Calidad en el servicio en el sector cines en Lima*, se observa que la calidad de servicio es uno de los aspectos más relevantes para las organizaciones, se utilizó el modelo Servqual para describir y analizar las relaciones entre las dimensiones y la calidad del

servicio, muestra de 385 personas, concluye que se presenta la necesidad de un instrumento especializado que mida la calidad del servicio, en términos de cinco dimensiones, otorgando a las empresas beneficios en la identificación de sus falencias.

Según Morales (2009) en su investigación *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud 2009*; se llegó a la conclusión consiste en la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud la falta de comunicación por parte del personal y los familiares. Se consideró una población cuyas edades fluctúan en 20 y 30 años.

Así también, Huiza, (2012) en la tesis *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003*. Buscó evaluar la calidad del servicio de la consulta externa, la muestra se conformó por 260 usuarios, como instrumento se utilizó 22 ítems, concluye con la afirmación que los usuarios externos en alta escala estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital.

Para Escalante (2017) en su tesis de maestría denominada *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2016*. Consideró como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), para tal fin se empleó la variable: Gobierno Electrónico. Esta investigación utilizó el enfoque cualitativo de tipo documental de diseño estudio de caso, siendo el método el inductivo y la técnica de análisis documental y codificación axial. La investigación arriba a que existe una problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico involucra asignación de recursos, priorización de áreas, consideraciones en la planificación y decisión política.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En la actualidad tenemos una serie de avances tecnológicos, los cuales permiten mejorar la calidad de las instituciones públicas, por ende es el ciudadano quien se convierte en uno de los actores principales, por ello Mintzberg considera que es el administrado el responsable del desempeño del personal en una institución y respecto del administrador, es quien dirige a la organización en la consecución de los objetivos, teniendo como respaldo a un equipo que cumple una función determinada (1975).

Según Chiavenato (1999) la administración se configura como aquella forma de utilizar todos los recursos de la organización para lograr de manera eficaz y eficiente los objetivos trazados.

1.3.1. Proceso administrativo

Según Chiavenato (1999) el proceso administrativo es una secuencia estructural que consta de funciones administrativas como planeación, organización, dirección y control.

Planeación, es aquella acción que pretende conseguir una entidad en el futuro y la manera cómo logrará, en base a estudios, planes, métodos.

Organización, en esta etapa se busca los medios y/o recursos para concretar lo planificado. Se distribuyen y asignan labores a los colaboradores de acuerdo a su especialización.

Dirección, en esta etapa se materializan los planes, impulsando al personal, motivándolo a cumplir con lo encomendado.

Control, procedimiento mediante el cual se realiza el seguimiento y monitoreo del personal en el cumplimiento de las funciones, con el fin de avanzar positivamente.

Respecto de las organizaciones Chiavenato manifiesta, que son entidades constituidas por personal que trabaja de forma especializada, cuyo propósito es la elaboración de un bien o un servicio, para satisfacer las

necesidades de los usuarios; mediante la aplicación de los recursos con las que cuenta la institución (1999).

En tal sentido, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658 es aquella que establece los lineamientos a seguir, para que las instituciones del estado peruano inicien el proceso de modernización, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

1.3.2. Gobierno Electrónico

Los conceptos y/o definiciones del gobierno electrónico, a través del tiempo han sido diversas:

Para Sotelo (2007) manifiesta, es la mejora continua en el otorgamiento de servicios, relacionada con la participación de la población y el gobierno mediante la tecnología.

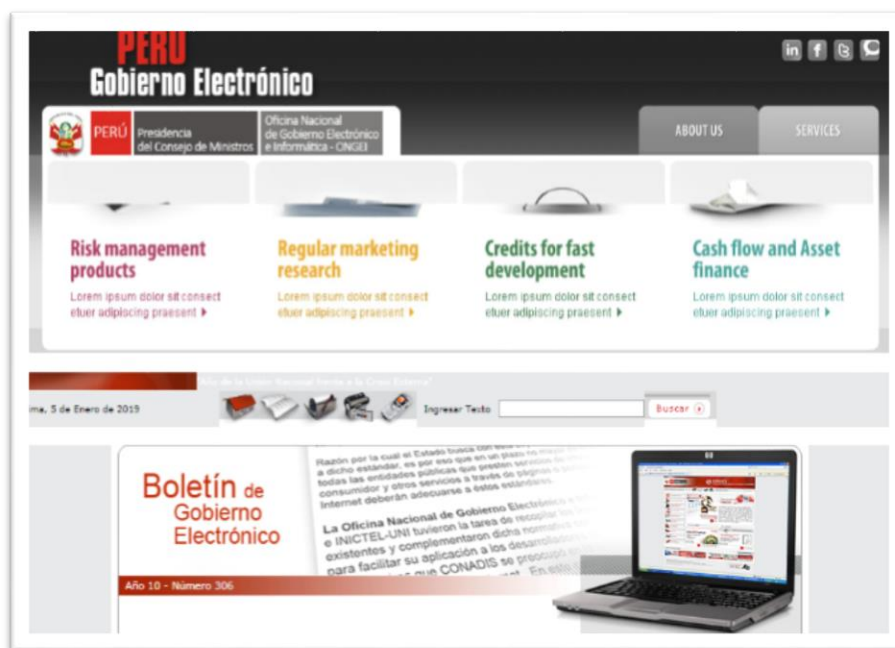


Figura 1. Cuadro del portal de la SEGEDI

La utilización de las tecnologías de la información, permitirá acercar al ciudadano con el Estado, permitiendo que las relaciones existentes sean más dinámicas.

En nuestro país, la Secretaría de Gobierno Digital, es la entidad encargada de los procesos de innovación tecnológica para la modernización del Estado.

Según, la Municipalidad Distrital de Comas en el Plan Estratégico de Gobierno 2018-2021, considera que el gobierno electrónico y el uso de las TICS serán indispensables, que articulada con las diferentes entidades del Gobierno Local permitirá mejorar la Gestión y por ende los procesos.

Tipologías

Del mismo modo, existen tipologías (OEA 2010: 11-16) se describen en la siguiente.



Figura 2. Cuadro de las tipologías del gobierno electrónico

Fases

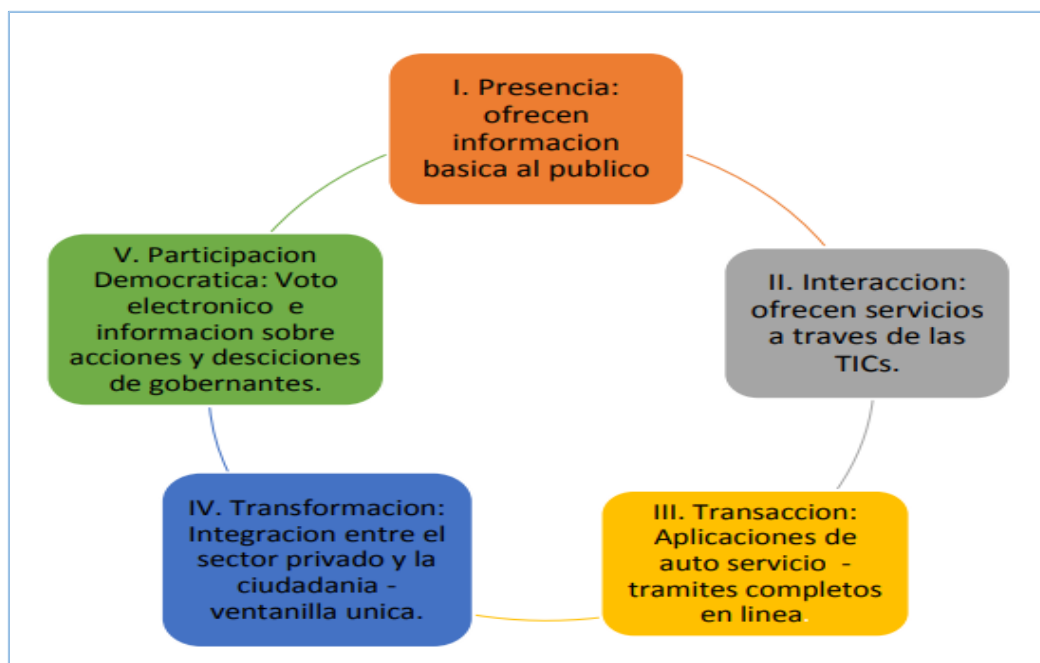


Figura 3. Cuadro de las fases del gobierno electrónico

Beneficios

Son variados como se puede apreciar:

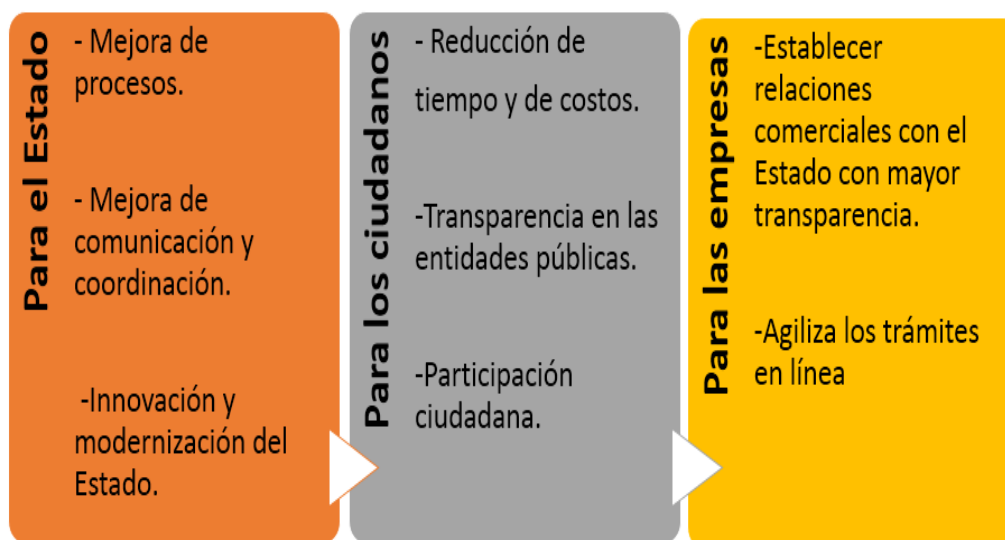


Figura 4. Cuadro de beneficios del gobierno electrónico

Calidad de servicio

La Calidad para la entidad pública, es la capacidad para brindar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, reduciendo los costos.

Donabedian, (1995) respecto a la calidad, refiere que es aquella peculiaridad del modelo industrial, en la cual el consumidor se configura en una especie de juez que emitirá un pronunciamiento sobre la calidad. Por ende, es el consumidor quien como destinatario final, decidirá si lo que se le brindó responde a sus necesidades.

El citado autor menciona que el usuario como destinatario final, al recibir un servicio se pronunciará respecto de la calidad del mismo.

Calidad es producir un bien o servicio idóneo. Realizar lo que al usuario, a quien va dirigido el producto se sienta satisfecho, por ende se puede decir que calidad puede ser sinónimo de perfección.

Si las entidades y/o empresas, tienen conocimiento de lo que necesita el ciudadano, podrá ofrecerle una gama de posibilidades los cuales podrían cubrir sus expectativas como usuario final.

Para Cantú, (2001) la calidad de servicio que se brinda al usuario, cuenta con una desventaja, pues es complicado obtener una información concreta ya que es muy corto el tiempo, y se verá afectada por el momento y/o situación en el que se ejecute la prestación

Expectativa

Es aquella consideración referente a un servicio esperado, se pueden utilizar como un indicador para evaluar a una empresa por un servicio. La expectativa puede variar, por ejemplo: dependiendo de la edad y sexo de los usuarios.

Percepción

Es aquella valoración que los usuarios tienen respecto de un determinado servicio recibido, a partir de la valoración se puede concluir con una evaluación del servicio brindado por la institución en el presente caso MTC.

Modelo Servqual

Surge en 1988, a partir del citado modelo se han realizado numerosas adaptaciones de acuerdo a la necesidad y al tiempo en que se ha utilizado. A través, de este modelo se ha logrado medir primero la expectativa que tienen un ciudadano al acudir a una entidad y recibir un servicio, luego de recepcionado el servicio, se manifiesta la percepción sobre lo esperado y lo acontecido.

A continuación, se presenta la figura cliente – organización.



Figura 5. Cuadro de cliente – organización

Dimensiones del Modelo Servqual

Es un método de evaluación de factores, utilizado para medir la calidad de los servicios prestados por una determinada institución. Este modelo, tiene un cuestionario que consolida las expectativas de un usuario ante un servicio y luego la percepción que este ha tenido luego de haber recibido tal servicio.

1.3.3. Dimensiones de la variable

Fiabilidad, apreciada como aquella forma de prestar el servicio, se puede medir por la eficiencia y eficacia manifestada en la satisfacción del usuario.

Capacidad de respuesta, en esta dimensión se valora el profesionalismo con el que el personal responde oportunamente a las necesidades del usuario, cumplimiento de plazos.

Seguridad, hace referencia al comportamiento por parte del personal para atender los requerimientos de los usuarios.

Empatía, la atención en este sentido es personalizada brindando flexibilidad de horarios en las instituciones que prestan determinado servicio.

Tangibilidad, son los elementos que conforman lo material, siendo las instalaciones y otros bienes materia de medición.

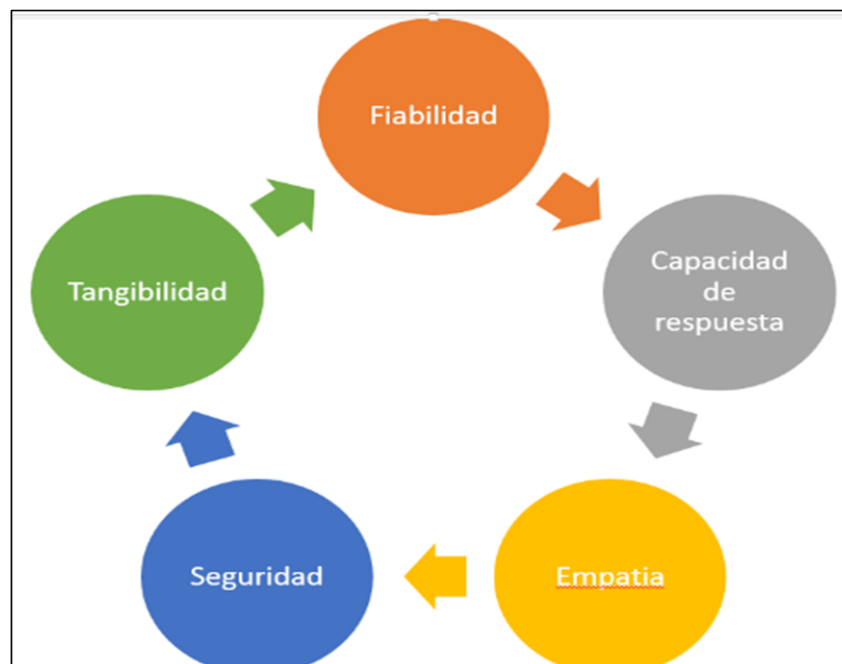


Figura 6. Cuadro de dimensiones del modelo Servqual

A través de este instrumento se puede tener un conocimiento anterior y posterior tanto de expectativas como de percepciones con lo que se identifica el usuario de una institución, en este caso el MTC.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima 2018?

1.4.1. Problemas específicos

PE 1

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la fiabilidad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018?

PE 2

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018?

PE 3

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la seguridad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018?

PE 4

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la empatía del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018?

PE 5

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en lo tangible del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Según Bernal (2010) existe una justificación teórica, cuando la finalidad del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, comparar teorías, resultados entre otros aspectos.

Por ello, esta investigación tuvo como fundamento teórico, la modernización del estado a través de la utilización de la tecnología, los mismos que coadyuvan al mejor desempeño y relación entre los servicios que brinda el estado a los usuarios de las plataformas virtuales de atención, como es en el caso del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Con este estudio se promoverá la utilización de las ventanillas virtuales de atención de los servicios que brinda el MTC, asimismo se puede tomar conocimiento con la lectura del Tupa Digital, el mismo que está publicado en el portal del MTC.

En tal sentido la percepción de calidad que tienen los usuarios del MTC aumentará positivamente.

1.5.2. Justificación práctica

Respecto a la justificación práctica, se señala que la implementación progresiva del gobierno electrónico, contribuirá en gran medida a resolver los inconvenientes en el trámite de sus expedientes en el MTC.

Anteriormente sin la utilización de medios electrónicos que forman parte del gobierno electrónico, permite reducir los tiempos y costos, esto permite que la calidad de servicio se incremente, lo cual será en beneficio de los ciudadanos en general.

1.5.3. Justificación metodológica

El aspecto metodológico, el propósito fue profundizar y se justifica en la medida de buscar contribuir con el conocimiento y la transparencia que se tiene en el

tema, con la implementación del gobierno electrónico en el MTC permitirá que se brinde un mejor servicio al ciudadano de forma más eficaz y por ende se reducirán los costos innecesarios.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima – 2018

1.6.2. Objetivos Específicos

OE 1

Determinar el nivel de Calidad de servicio en la fiabilidad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018.

OE 2

Determinar el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018.

OE 3

Determinar el nivel de Calidad de servicio en la seguridad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018.

OE 4

Determinar el nivel de Calidad de servicio en la empatía del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018.

OE 5

Determinar el nivel de Calidad de servicio en lo tangible del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima-2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Se referencia al estudio de Rubio (2014), dado que busca medir la relación existente entre las dimensiones del SERVQUAL y su impacto en la calidad del servicio. En tal dirección, se tiene que el estudio al que se hace referencia se constituye como precedente para evaluar la calidad.

Método

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, así como el método estadístico, el mismo que al ser procesado permitió identificar el comportamiento de las variables con la calidad del servicio.

Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiere que el enfoque cuantitativo es aquel que está conformado por secuencias, por ende hay procedimientos a seguir los mismos que no pueden omitir el orden de prelación en el que están establecidos (p.4)

Respecto al enfoque, se consideró por conveniente realizar el enfoque cuantitativo, el cual permitía mediar la calidad de servicio.

Tipo

Según el tipo se ha trabajado es básico ya que describe y enuncia datos recopilados a través de los instrumentos aplicados, manifiestan Tam, J., Vera G. y Oliveros R. (2008) coinciden que la investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento *per se*, con la finalidad de beneficiar a la sociedad.

Nivel

Investigación fue descriptiva, según Hernández, Fernández y Batista (2014), se considera así porque describe las cualidades de cada variable y por ende su dimensión (p. 93).

Diseño de investigación

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) aseveran que la investigación no experimental, contiene aquellos estudios aplicados sin alteración de variables, logrando apreciar acontecimientos en su hábitat natural (p. 149).

Para el presente caso se utilizará el diseño No experimental.

2.2. Variables, operacionalización

Según Carrasco (2005) se denomina variable a aquellos puntos de vista del problema a investigar, dado que muestran una serie de aspectos particulares y observables de la población.

Definición conceptual

Variable 1: Calidad

El modelo Servqual, considera la calidad percibida en el servicio como la diferencia entre las percepciones de los clientes del servicio y las expectativas que sobre este se habían formado previamente (Parasuraman et al., 1987).

Operacionalización de variables

La variable en estudio, se trabajó teniendo en cuenta dos instrumentos para encuestar: la expectativa y la percepción, ambos cinco dimensiones y 22 preguntas.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de la V1 Calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel/Rango
Fiabilidad	Profesionales calificados	1,2,3,4,5	Siempre (5)	Satisfecho (11-22) Insatisfecho (0-10)
			Casi siempre (4)	
	A veces (3)			
	Cumplimiento de plazos		Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	Siempre (5)		
		Casi siempre (4)		
	Comunicación idónea	A veces (3)		
		Casi nunca (2)		
		Nunca (1)		
Seguridad	Seguridad de tener un trato oportuno	6,7,8,9	Siempre (5)	
			Casi siempre (4)	
	Comportamiento adecuado del personal		A veces (3)	
			Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	
Empatía	Orientación eficiente	10,11,12,13	Siempre (5)	
			Casi siempre (4)	
	Comunicación efectiva		A veces (3)	
			Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	
Tangible	Instalaciones adecuadas	14,15,16,17,18	Siempre (5)	
			Casi siempre (4)	
	Equipamiento moderno		A veces (3)	
			Casi nunca (2)	
			Nunca (1)	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Constituida por 200 ciudadanos que acudieron a las instalaciones del MTC para realizar trámites diversos, sea en temas de carreteras, como en telecomunicaciones entre otros.

2.3.2. Muestra

De acuerdo a Carrasco (2005), es aquella proporción de la población que posee representación, debe ser obtenida con una técnica conveniente (p. 237).

Conformada por 75 ciudadanos, que visitan el ministerio para realizar sus gestiones, los mismos que llegan a la institución con una expectativa de cómo serán atendidos y luego de su atención, tienen una percepción más definida respecto de la entidad.

2.3.3. Muestreo

De acuerdo a Lerma (2016) el diseño de un buen muestreo radica en la definición de tipos de muestreo, marco muestral, unidad de muestreo, error de muestreo y nivel de confianza.

Por ende, el muestreo se configura como importancia vital de una investigación, ya que a través de él se selecciona una muestra que representa a la población a la que se desea estudiar.

El procedimiento del muestreo aplicado fue el no probabilístico discrecional.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Según Tamayo (2008) brinda respuestas a los problemas enunciados, utiliza las variables de la información recabada de acuerdo a un diseño definido, el mismo

que debe guardar relación con el rigor de la información. Por ello, se utilizó la entrevista, la misma que fue aplicada a usuarios del MTC.

2.4.2. Instrumento

Parasuraman et al. (1990) conceptualizaron un instrumento con alto nivel de fiabilidad y validez en la población evaluada. Brindó un medio para calcular las expectativas y percepciones de manera cuantitativa y lograr un aporte positivo en las falencias.

Se aplicó el Cuestionario de Servqual adaptado de acuerdo a la investigación, en el cual se consideró las cinco dimensiones

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Calidad

Instrumento
Nombre del instrumento: Cuestionario
Autor(a): Servqual
Adaptado: Sonia Alejandrina Ascencio Vila
Lugar: Lima, 2018
Fecha de aplicación: Diciembre 2018
Administrado a: Los usuarios del MTC
Tiempo: 15 minutos.

2.4.3. Validez

Para obtener la validez del instrumento

Consiste en explicar el procedimiento (Juicio de expertos) que se empleó para determinar la validez del instrumento.

Tabla 3.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Santiago Aquiles Gallarday	Aplicable
2	Magister	Alejandro Magno Salazar Sebastián	Aplicable
3	Magister	Tania Barrenechea Porras	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Hernández et al (2003), señala que la confiabilidad de un instrumento de medición, radica en el grado de aplicación a una determinada población que genera resultados similares (p. 243).

En un trabajo de investigación, en donde se utilice el modelo Servqual se utilizó el cálculo de alfa de Cronbach, con la finalidad de cuantificar el nivel de fiabilidad.

Tabla 4.

Niveles de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Nivel
Coeficiente alfa > 0.9	es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Fuente: Goerge y Mallery (2003)

Tabla 5.

Estadística de confiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativa	0,773	22
Percepción	0,751	22

Respecto a la consistencia interna del instrumento utilizado el valor obtenido del Coeficiente α Cronbach = 0,773 prueba la fiabilidad sobre la expectativa, la misma que refleja un índice de consistencia "Aceptable".

Asimismo, sobre la consistencia interna del instrumento el valor obtenido del Coeficiente α Cronbach = 0,751 prueba la fiabilidad respecto de la percepción, la misma que refleja un índice de consistencia "Aceptable".

2.5. Métodos de análisis de datos

Este método implica el tratamiento de los datos recolectados. Según Hervia (2001) se constituye como etapa posterior a la aplicación del instrumento para analizar los datos recabados.

Estadística descriptiva

Es aquella que utilizará tabla de frecuencias y grafico de barras.

2.6. Aspectos éticos

Los datos fueron recabados de acuerdo al instrumento validado por los expertos.

La aplicación del instrumento fue anónima, por ende los datos de los ciudadanos están en el anonimato.

III. Resultados

3.1.Descripción de resultados

Tabla 6.

Niveles de la dimensión Fiabilidad

	Fiabilidad			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	n	%	n	%
P1	29	41.43	41	58.57
P2	49	70.00	21	30.00
P3	35	50.00	35	50.00
P4	47	67.14	23	32.86
P5	44	62.86	26	37.14
Total	204	58.29	146	41.71

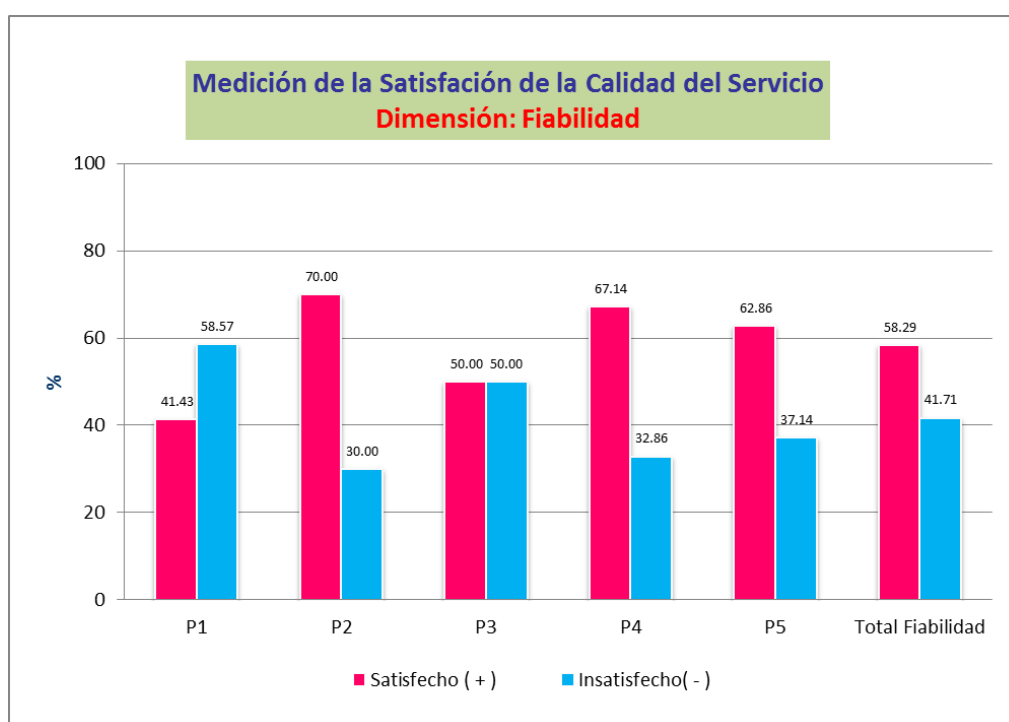


Figura 7. Distribución mediante porcentajes de los usuarios respecto de la dimensión fiabilidad.

En la figura 7, se aprecia que, según la percepción de los usuarios del MTC en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 58.29 % manifiestan su satisfacción y solo un 41.71% su insatisfacción con el servicio recibido.

Tabla 7.

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

	Capacidad de respuesta			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	n	%	n	%
P5	37	52.86	33	47.14
P6	50	71.43	20	28.57
P7	41	58.57	29	41.43
P8	37	52.86	33	47.14
Total	165	58.93	115	41.07

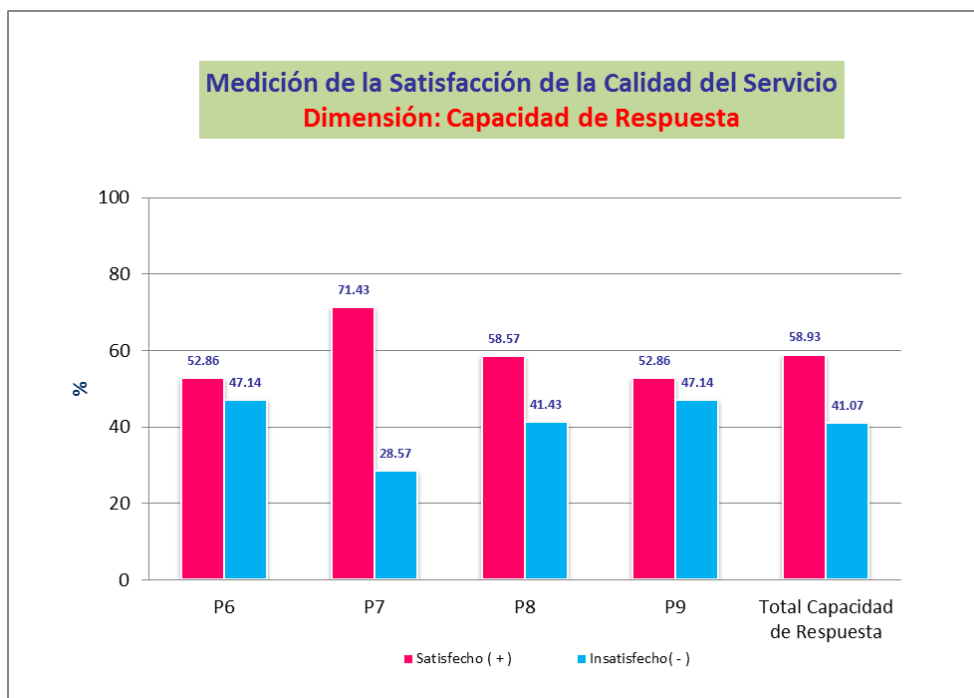


Figura 8. Distribución a través de porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta.

En la figura 8, referente a la dimensión capacidad de respuesta se observa una similitud en la calidad del servicio, ya que total de encuestados el 58.93% expresaron su satisfacción, mientras que el 41.07 % expresaron su insatisfacción con el servicio.

Tabla 8.

Niveles de la dimensión seguridad

	Seguridad			
	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	n	%	n	%
P10	40	57.14	30	42.86
P11	39	55.71	31	44.29
P12	41	58.57	29	41.43
P13	30	42.86	40	57.14
Total	150	53.57	130	46.43

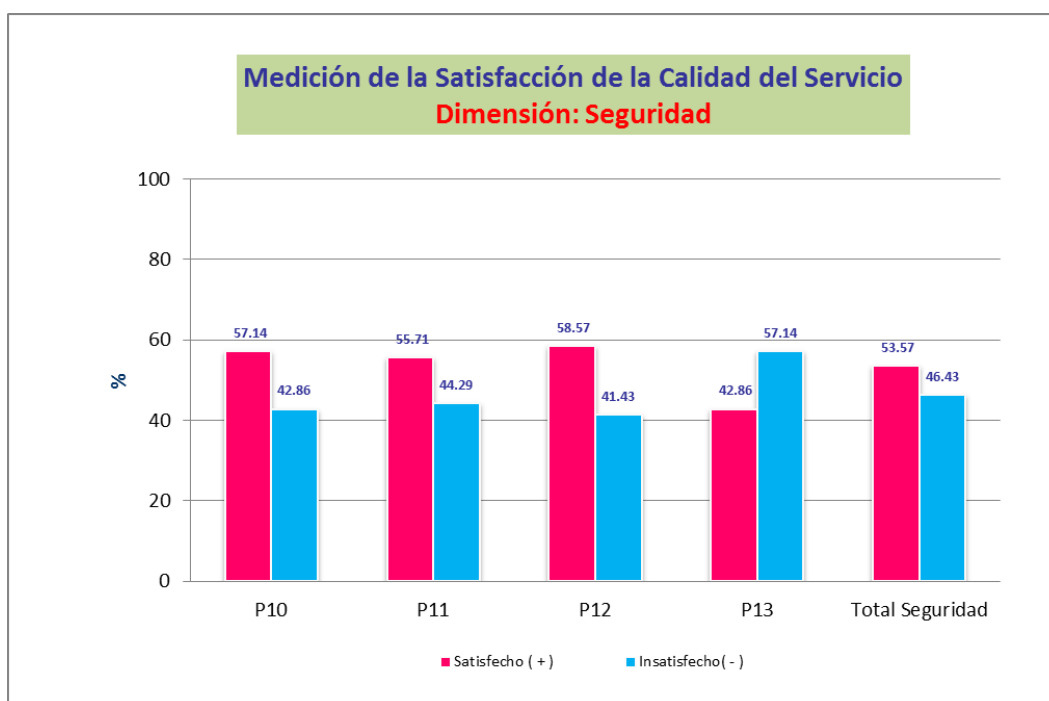


Figura 9. Distribución por medio de porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad.

En la figura 9, concerniente a la dimensión seguridad se percibe una disminución ligera en la calidad del servicio, dado que existe un grupo de 53.57% que manifestaron su satisfacción, mientras que el 46.43% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión Empatía

Empatía				
SATISFACCIÓN			INSATISFACCIÓN	
	n	%	n	%
P14	44	62.86	26	37.14
P15	42	60.00	28	40.00
P16	39	55.71	31	44.29
P17	34	48.57	36	51.43
P18	34	48.57	36	51.43
Total	193	55.14	157	44.86

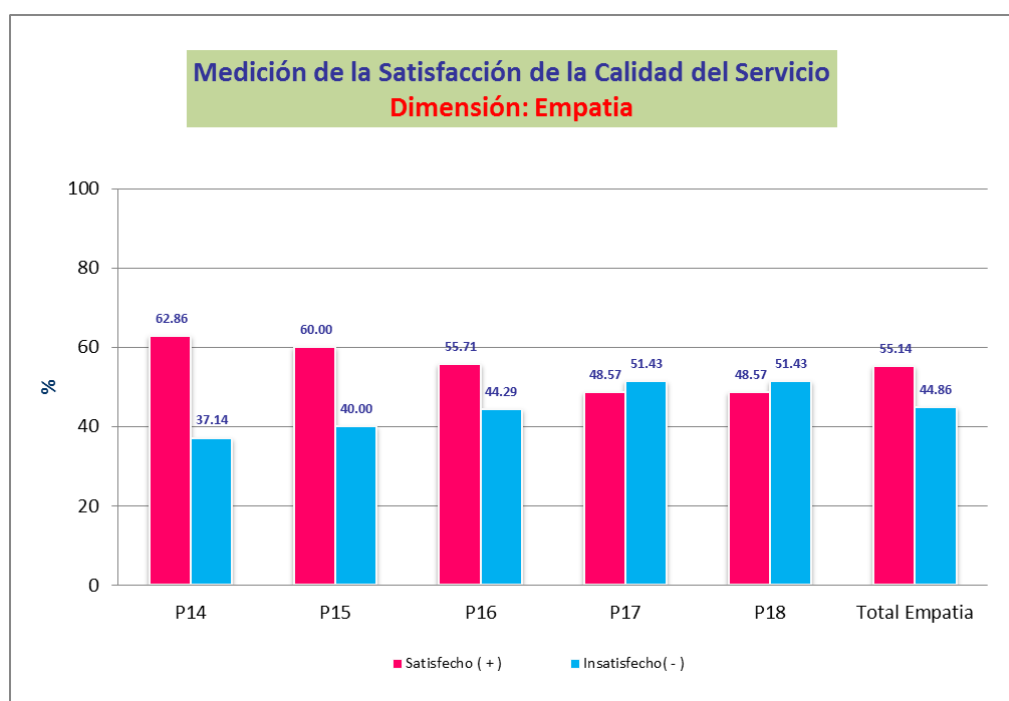


Figura 10. Distribución mediante representación porcentual de usuarios conforme a la dimensión empatía.

En la figura 10, relativo a la dimensión empatía se observa un mantenimiento en cuanto al promedio en la calidad del servicio, ya que el 55.14% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 44.86% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Tabla 10.

Niveles de la dimensión aspectos tangibles

Aspectos tangibles				
SATISFACCIÓN			INSATISFACCIÓN	
	n	%	n	%
P19	33	47.14	37	52.86
P20	46	65.71	24	34.29
P21	34	48.57	36	51.43
P22	34	48.57	36	51.43
Total	147	52.50	133	47.50

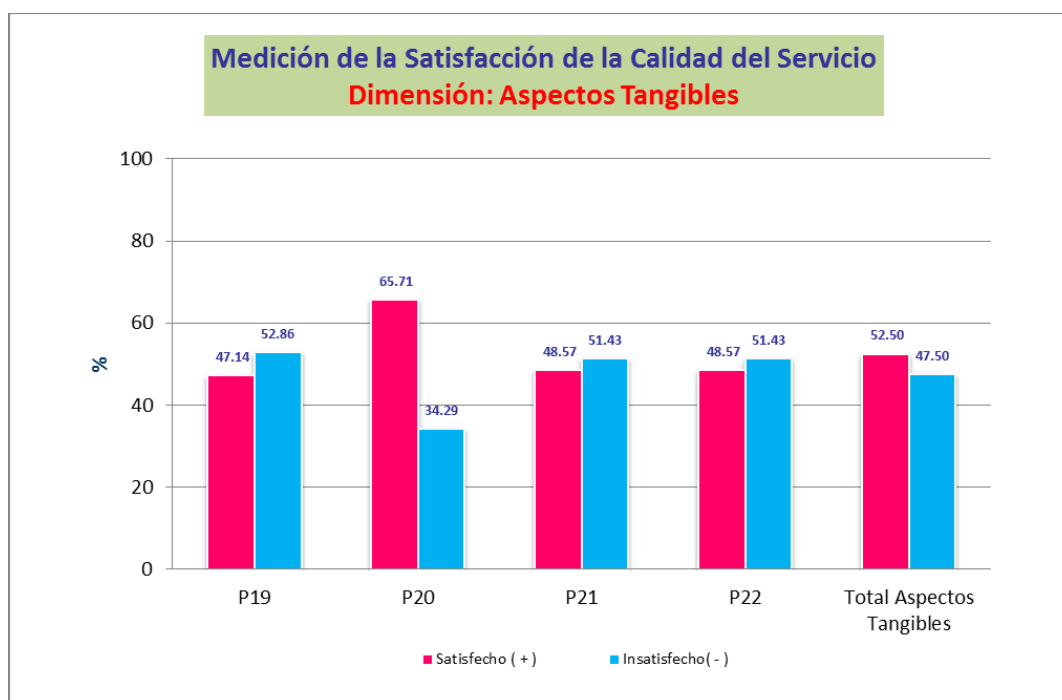


Figura 11. Distribución a través de porcentajes de usuarios según la dimensión aspectos tangibles.

En la figura 11, referente a la dimensión elementos tangibles se avizora una baja en la calidad del servicio, debido a que del total de los encuestados el 52.50% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 47.50% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

Tabla 11

Operacionalización de porcentajes de las 5 dimensiones evaluadas en la calidad del servicio.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	58.3	41.7
Capacidad de respuesta	58.9	41.1
Seguridad	53.6	46.4
Empatía	55.1	44.9
Aspectos tangibles	52.5	47.5
Promedio de dimensiones	55.8	44.2

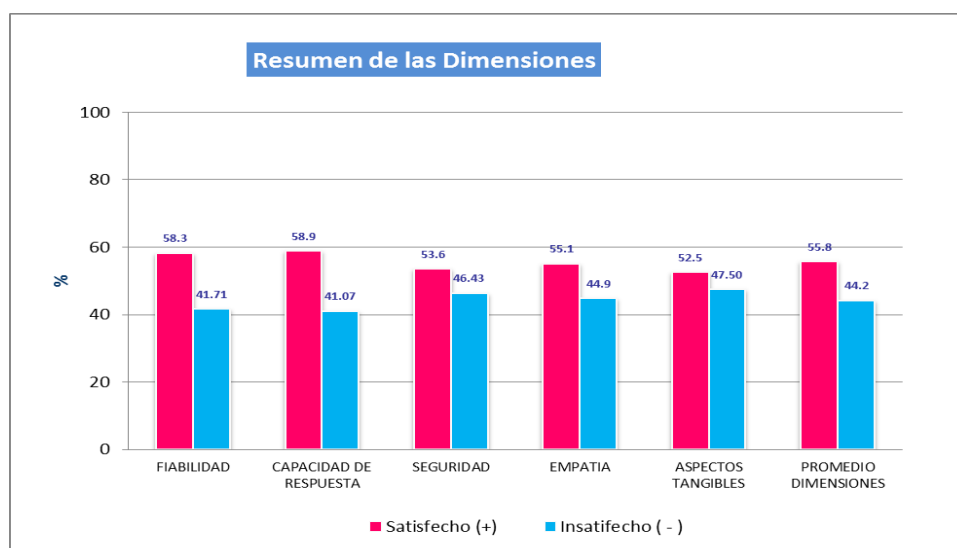


Figura 12. Distribución porcentual por dimensiones, respecto a la calidad del servicio.

De la tabla 10 y figura 12, concernientes al consolidado total de dimensiones, se contempla un mayor nivel de satisfacción, con un 55.80% por parte de los usuarios del MTC por el servicio recibido, y solo un 44.20% refieren sentirse insatisfechos con algunos componentes del servicio, asimismo se puede observar que las dimensiones seguridad y aspectos tangibles han alcanzado un mayor nivel de insatisfacción con 46.43% y 47.50% proporcionalmente, de ello se desprende que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto relativamente sus expectativas, sintiéndose moderadamente seguros y satisfechos en los procedimientos que llevan a cabo en la institución, presentándose la calidad del servicio debe mejorar.

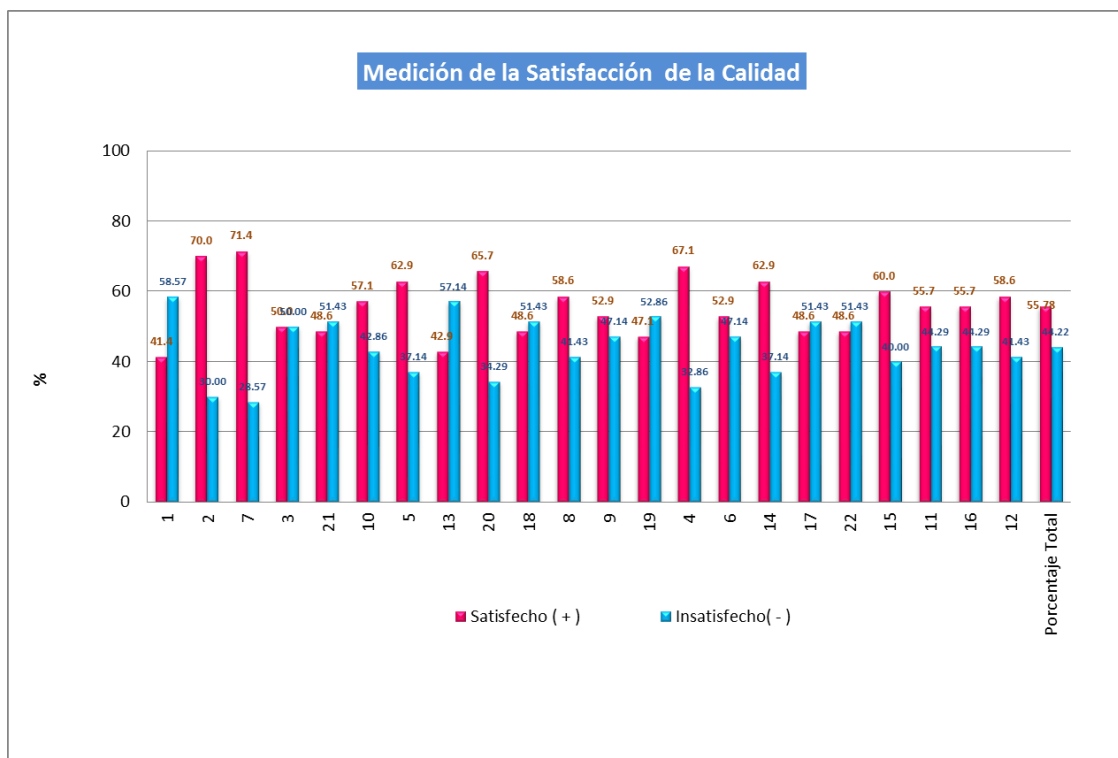


Figura 13. Distribución porcentual por cada ítem que conformó el cuestionario de calidad de servicios

En la figura 13, referente a la distribución porcentual por cada ítem del instrumento tanto de expectativas y de percepción se puede divisar que todos se encuentran por debajo del 60% de insatisfacción, respecto a la pregunta 7 de la dimensión capacidad de respuesta, y que está dirigida a si el personal muestran interés y se preocupan por brindar una mejor atención, ha logrado un alto porcentaje llegando a 71.40% de satisfacción, motivo por el cual se puede concluir que existe elevado nivel de satisfacción, mostrando una mejora en la calidad del servicio, y que por lo tanto se concluye que hay un buen nivel de calidad que conduce a la satisfacción de los usuarios.

IV. Discusión

De los resultados respecto al objetivo general de determinar la calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018, De la tabla x y figura 6, concernientes al consolidado total de dimensiones se contempla un mayor nivel de satisfacción, con un 55.80% por parte de los usuarios del MTC por el servicio recibido, y solo un 44.20% refieren sentirse insatisfechos con algunos componentes del servicio, asimismo se puede observar que las dimensiones seguridad y aspectos tangibles han alcanzado un mayor nivel de insatisfacción con 46.43% y 47.50% proporcionalmente, de ello se desprende que el nivel de percepción de los usuarios ha cubierto relativamente sus expectativas, sintiéndose moderadamente seguros y satisfechos en los procedimientos que llevan a cabo en la institución, presentándose la calidad del servicio debe mejorar. Referente al objetivo general se asemeja con Huiza, (2012) pues concluyó que los usuarios externos estuvieron satisfechos con la calidad de atención en salud, así también se pone en evidencia que según Hernández (2014) que las herramientas tecnológicas son un apoyo para optimizar los procesos y beneficia a los usuarios y por ende en la calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico primero determinar el nivel de Calidad de servicio en la fiabilidad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima 2018. Según la percepción de los usuarios MTC en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 58.29% expresan estar satisfechos con el servicio recibido y solo un 41.71% manifiestan su insatisfacción. Los resultados obtenidos en la citada dimensión coinciden con la conclusión arribada por Alejos (2015) en la cual concluyó con un nivel elevado respecto de la calidad percibida por ende una elevada satisfacción.

Respecto al objetivo específico segundo determinar el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, se aprecia que, según la percepción de los usuarios del MTC en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 58.29 % expresan su satisfacción y solo un 41.71% su insatisfacción con el servicio recibido. Estos resultados se evidencian con lo manifestado por Hernández (2014) que las herramientas tecnológicas son un apoyo para

optimizar los procesos y beneficia a los usuarios y por ende en la calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico tercero determinar el nivel de Calidad de servicio en la seguridad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima 2018 concerniente a la dimensión seguridad se percibe una disminución ligera en la calidad del servicio, dado que existe un grupo de 53.57% que manifestaron su satisfacción, mientras que el 46.43% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido. El hallazgo en cuanto a la dimensión calidad se asemeja a la conclusión arribada por Córdova (2017) en su investigación *Nivel de calidad de servicio de la empresa Macga SAC*, utilizando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, 2017. El cual arrojó en los resultados que la empresa tiene un 46% respecto de la calidad de servicio percibida por los clientes, el cual es considerado como óptimo.

Respecto al objetivo específico cuarto determinar el nivel de Calidad de servicio en la empatía del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima 2018, relativo a la dimensión empatía, se observa un mantenimiento en cuanto al promedio en la calidad del servicio, ya que el 55.14% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 44.86% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido, en este aspecto Morales (2009) en su investigación *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud 2009*; consiste en la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud, la falta de comunicación por parte del personal y los familiares.

Respecto al objetivo específico quinto, determinar el nivel de Calidad de servicio en elementos tangibles del gobierno electrónico, según percepción del usuario del MTC. Lima 2018 referente a la dimensión elementos tangibles se avizora una baja en la calidad del servicio, debido a que del total de los encuestados el 52.50% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 47.50% expresaron su insatisfacción. En este punto lo hallado se diferencia con lo concluido por Escalante (2017) en su tesis de maestría denominada *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la*

Municipalidad de Villa El Salvador – 2016. Consideró como objetivo general, explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador al 2016; la población caracterizada está dada por la información documental sobre la obligatoriedad sobre hacer uso del gobierno electrónico y documentos de gestión que presentan debilidades sobre el tema, la muestra consideró toda la población del distrito de Villa el Salvador es de 463,014 según el INEI (2015), para tal fin se empleó la variable: Gobierno Electrónico. La investigación arriba a que existe una problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico, que involucra asignación de recursos, priorización de áreas, consideraciones en la planificación y decisión política.

V. Conclusiones

- Primera:** Según resumen total de dimensiones se puede percibir un mayor nivel de satisfacción, con un 55.80% han expresado su satisfacción por el servicio recibido, y solo un 44.20% expresan no encontrarse satisfechos con algunos elementos del servicio, por ende, se concluye que es necesario mejorar la calidad de servicio.
- Segunda:** Según la percepción de los usuarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en cuanto a la dimensión fiabilidad, el 58.29% manifiestan estar satisfechos con el servicio recibido y solo un 41.71% denota su insatisfacción.
- Tercera:** Respecto a la capacidad de respuesta se observa una similitud en la calidad del servicio, dado que del total de los entrevistados el 58.93% han expresado su satisfacción, mientras que el 41.07% manifiesta no estar satisfecho con el servicio recibido.
- Cuarta:** Referente a la dimensión seguridad se advierte una disminución ligera en la calidad del servicio, ya que el 53.57% de usuarios, que manifestaron estar satisfechos, mientras que el 46.43% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.
- Quinta:** Lo concerniente a la dimensión empatía, se aprecia un mantenimiento en cuanto al promedio en la calidad del servicio, ya que el 55.14% que manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 44.86% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.
- Sexta:** Finalmente en la dimensión elementos tangibles, se observó una disminución en la calidad del servicio, por cuanto el 52.50% de entrevistados manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 47.50% expresaron su insatisfacción por el servicio recibido.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al director y/o coordinador que se trabaje en la totalidad de las dimensiones que se han estudiado sin descuidar ninguna ya que todos son de vital importancia en el aseguramiento de la calidad de servicio.
- Segunda:** Se recomienda mejorar lo relacionado al tiempo de espera, que es uno de los indicadores que tiene falencias, motivo por el cual un 41.71% de usuarios denota su insatisfacción.
- Tercera:** Se recomienda al director y/o coordinador y el personal de línea del Centro de atención al ciudadano, la aplicación de instrumentos para medir la calidad de servicio y tener una comunicación con el usuario y lograr superar ampliamente las estadísticas de calidad en la institución.
- Cuarta:** Referente a la dimensión seguridad se recomienda que se debe trabajar con el personal brindándole capacitación en atención al usuario para que a su vez sea transmitida al ciudadano que posee capacidad y conocimiento suficiente para orientarlo en sus trámites documentarios en las oficinas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Quinta:** Respecto de la empatía, se recomienda que el personal encargado de la atención a los usuarios se identifique en mayor escala con el ciudadano que desconoce muchos trámites y procedimientos, por ende necesita apoyo del personal.
- Sexta:** Finalmente en la dimensión elementos tangibles, se recomienda que se realice un mantenimiento periódico y de ser posible se renueven los bienes y servicios, con la finalidad de que se encuentren óptimas condiciones para los ciudadanos.

VII. Referencias

- Alejos, C. (2015) *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte, Universidad de la Rioja.*
- Cantú H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México*
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.*
- Córdova C. (2017) *nivel de calidad de servicio de la empresa Macga SAC, utilizando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, 2017, Perú.*
- Cortes, S. (2015) *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia.* Universidad Militar Nueva Granada Faedis. Bogotá D.C.
- Chiavenato, I. (2002) *Administración en los nuevos tiempos, Colombia. McGraw-Hill.*
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de recursos humanos. Ed. Mc. McGraw Hill Quinta, México.*
- Donabedian, A. (1995) *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud.* Sociedad Mexicana de Calidad de Atención
- Escalante E. (2017) *Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador – 2016.*
- Esteban, R.; Zavalaga, J.; Reyna, M. y Huamanchumo, J. (2017) en el estudio sobre *Calidad en el servicio en el sector cines en Lima*
- Henry Mintzberg. *The Manager's Job: Folklore an fact*, Harvar Bussines Review, vol 53, julio agosto 1975, p.61
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

- Hevia Araujo, O. R. (2001). *Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos.
- Huiza, G. (2012) en la tesis *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*. Callao. Octubre-diciembre 2003.
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud*. Mistrato Risaralda. Colombia.
- Navarrete, G. (2014). *Las tecnologías de información como herramienta para la mejora en los procesos de registros de los programas gubernamentales (caso tarjeta de visita familiar)*. México
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry; L. (1988) SERVQUAL: *una escala múltiple de medición de las percepciones del cliente en la calidad del servicio*. *Revista de Finanzas*, 64, 12-40.
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.
- Sotelo A. (2007) *Gobierno electrónico en México: en busca de transparencia y eficiencia*. México.
- Soto,A. (2018) *Rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*.
- Rubio, G. (2014) *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)*
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Tam, J., Vera G. y Oliveros R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
		CALIDAD					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos	
Problema General ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018? Problemas Específicos Problema específico 1. ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la fiabilidad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018? Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018? Problema específico 3. ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la seguridad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018? Problema específico 4. ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en la empatía del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018? Problema específico 5. ¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio en lo tangible del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?	Objetivo General: Determinar la calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018	Fiabilidad	- Profesionales calificados - Cumplimiento de plazos -	1,2,3,4,5	5 4 3 2 1	Satisfecho 11-22 Insatisfecho 0-10	
	Objetivos Específicos						
	Objetivo específico 1	Determinar el nivel de Calidad de servicio en la fiabilidad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?	Capacidad de respuesta	- Atención oportuna - Comunicación idónea			6,7,8,9,
	Objetivo específico 2	Determinar el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?	Seguridad	- Seguridad de tener un trato oportuno - Comportamiento adecuado del personal			10, 11,12,13
	Objetivo específico 3	Determinar el nivel de Calidad de servicio en la capacidad de respuesta del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?	Empatía	- Orientación eficiente - Comunicación efectiva - Horario de atención adecuado	14,15,16,17,18		
	Objetivo específico 4	Determinar el nivel de Calidad de servicio en la seguridad del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018	Tangible	- Instalaciones adecuadas - Equipamiento moderno	19,20,21,22		
	Objetivo específico 5	Determinar el nivel de Calidad de servicio en la empatía del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?					
	Determinar el nivel de Calidad de servicio en lo tangible del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima – 2018?						

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario para evaluar la expectativa de los usuarios (1)

El presente cuestionario corresponde a la investigación titulada “Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes - Lima, 2018”. La respuesta es de total confidencialidad, por tanto, anónimo, por lo que se solicita responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Edad Sexo

Femenino ()

Masculino ()

18-30 ()

31-40 ()

41-50 ()

50 a más ()

Escala		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Nº.	Dimensión 1: Fiabilidad	S	CS	AV	CN	N
1	El tiempo de espera para recibir el servicio considera que será el adecuado.					
2	Considera que el personal atenderá mi solicitud en el tiempo establecido.					
3	Ante la presencia de un problema, el personal mostró interés por ayudarlo.					
4	Espera que el personal realice bien el servicio de atención al usuario.					
5	Considera que el personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	Considera que el personal le comunicará el tiempo de espera para ser atendido.					

7	Considera que el personal lo atenderá de forma correcta y eficiente.					
8	Considera que el personal estará dispuesto a ayudarlo.					
9	Espera encontrar en el personal disponibilidad para atender sus solicitudes y/o consultas.					
	Dimensión 3: Seguridad	S	CS	AV	CN	N
10	Considera que el comportamiento del personal le transmite confianza durante la realización de su trámite.					
11	Espera encontrar en el personal disponibilidad y apoyo para realizar sus trámites.					
12	Considera que el personal lo apoyará en los trámites que realizará en la institución.					
13	Considera que el personal lo va a orientar de forma adecuada.					
	Dimensión 4: Empatía	S	CS	AV	CN	N
14	Espera que el personal le brinde una atención individualizada.					
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.					
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.					
17	Considera que el personal ofrecerá una atención agradable y amable.					
18	Considera que el personal mostrara interés por brindar una adecuada atención al usuario.					
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	S	CS	AV	CN	N
19	Espera encontrar las comodidades básicas en las instalaciones físicas.					
20	Espera encontrar que las oficinas de atención cuenten con equipos modernos.					
21	Espera que el personal les permita utilizar los servicios.					
22	Percibe que el personal del centro de atención tiene adecuada presentación y pulcritud.					

Cuestionario para evaluar la percepción de los usuarios (2)

El presente cuestionario corresponde a la investigación titulada “Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes-Lima, 2018”. La respuesta es de total confidencialidad, por tanto anónimo, por lo que se solicita responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Edad Sexo

Femenino ()

Masculino ()

18-30 ()

31-40 ()

41-50 ()

50 a más ()

Escala		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

Nº	Dimensión 1: Fiabilidad	S	CS	AV	CN	N
1	El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio solicitado fue el adecuado.					
2	El personal que atendió su solicitud respetó en el tiempo establecido.					
3	Frente al acontecimiento de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.					
4	Cuando tuvo un problema en la institución, el personal mostró interés en solucionarlo.					
5	El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
6	El personal le comunicó el tiempo de espera para ser atendido.					
7	El personal lo atendió de forma correcta y eficiente.					
8	El personal que lo atendió estuvo dispuesto a ayudarlo.					

9	Había personal disponible para atender sus solicitudes y/o consultas.					
	Dimensión 3: Seguridad	S	CS	AV	CN	N
10	El comportamiento del personal durante la atención le transmitió confianza.					
11	El personal demostró un trato cortés.					
12	Como usuario me sentí seguro de los trámites realizados en la entidad					
13	El personal demostró tener conocimiento suficiente para absolver sus consultas.					
	Dimensión 4: Empatía	S	CS	AV	CN	N
14	El personal le brindó una atención individualizada.					
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.					
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.					
17	El personal le ofreció una atención agradable y amable.					
18	Considera que el personal atendió sus requerimientos como usuario.					
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	S	CS	AV	CN	N
19	Me sentí cómodo con las instalaciones físicas.					
20	La atención en las oficinas fue buena por contar con equipos modernos.					
21	Los ambientes mostraron un buen mantenimiento de los servicios.					
22	El personal mostró una adecuada presentación y pulcritud.					

Anexo 3. Confiabilidad

Expectativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	74,95	44,261	,331	,766
Item_2	74,95	46,787	,377	,763
Item_3	74,70	43,168	,662	,743
Item_4	74,70	42,326	,683	,740
Item_5	74,85	45,082	,548	,753
Item_6	74,50	43,842	,422	,758
Item_7	74,75	44,513	,523	,752
Item_8	74,55	47,103	,258	,769
Item_9	74,40	43,095	,642	,744
Item_10	74,55	51,524	-,157	,795
Item_11	74,55	45,103	,462	,756
Item_12	74,50	45,211	,457	,757
Item_13	74,75	46,513	,426	,761
Item_14	74,70	43,274	,588	,747
Item_15	74,85	45,924	,529	,756
Item_16	75,00	49,789	,081	,775
Item_17	74,35	44,661	,348	,764
Item_18	74,70	50,221	-,042	,786
Item_19	74,80	51,537	-,170	,791
Item_20	74,10	48,200	,212	,771
Item_21	74,00	48,421	,095	,781
Item_22	73,95	49,524	,011	,785

Percepción

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	87,14	20,593	,723	,703
Item_2	87,43	24,110	,226	,748
Item_3	87,14	22,440	,531	,724
Item_4	87,29	21,604	,739	,709
Item_5	87,14	23,055	,579	,726
Item_6	87,71	21,451	,693	,710
Item_7	87,93	24,071	,101	,769
Item_8	87,93	22,841	,282	,747
Item_9	87,57	23,495	,428	,734
Item_10	86,79	23,874	,398	,737
Item_11	86,57	24,571	,209	,748
Item_12	86,64	23,940	,341	,739
Item_13	86,43	25,341	,066	,756
Item_14	86,64	23,170	,502	,729
Item_15	86,50	24,731	,181	,749
Item_16	86,57	26,571	-,173	,770
Item_17	86,64	24,555	,216	,747
Item_18	86,71	23,758	,394	,736
Item_19	86,36	25,786	-,018	,760
Item_20	86,21	25,874	-,024	,757
Item_21	86,43	24,571	,223	,747
Item_22	86,71	25,297	,075	,755

ANEXO 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL MTC



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo de espera para recibir el servicio considera que será el adecuado.	✓		✓		✓		
2	Considera que el personal atenderá mi solicitud en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Ante la presencia de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	✓		✓		✓		
4	Espera que el personal realice bien el servicio de atención al usuario.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el personal le comunicará el tiempo de espera para ser atendido.	✓		✓		✓		
7	Considera que el personal lo atenderá de forma correcta y eficiente.	✓		✓		✓		
8	Considera que el personal estará dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		
9	Espera encontrar en el personal disponibilidad para atender sus solicitudes y/o consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el comportamiento del personal le transmite confianza durante la realización de su trámite.	✓		✓		✓		
11	Espera encontrar en el personal disponibilidad y apoyo para realizar sus trámites.	✓		✓		✓		
12	Considera que el personal lo apoyará en los trámites que realizara en la institución.	✓		✓		✓		
13	Considera que el personal lo va a orientar de forma adecuada.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Espera que el personal le brinde una atención individualizada.	✓		✓		✓		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	✓		✓		✓		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	✓		✓		✓		
17	Considera que el personal ofrecerá una atención agradable y amable.	✓		✓		✓		
18	Considera que el personal mostrara interés por brindar una adecuada atención al usuario.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Espera encontrar las comodidades básicas en las instalaciones físicas.	✓		✓		✓		
20	Espera encontrar que las oficinas de atención cuente con equipos modernos.	✓		✓		✓		
21	Espera que el personal les permita utilizar los servicios.	✓		✓		✓		
22	Percibe que el personal del centro de atención tiene adecuada presentación y pulcritud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Santiago Aguilera Gallarday Morales DNI: 25514954

Especialidad del validador: Maestro en educación con mención en docencia e investigación universitaria.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de diciembre del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD : EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El tiempo de espera para recibir el servicio considera que será el adecuado.	X		X		X		
2	Considera que el personal atenderá mi solicitud en el tiempo establecido.	X		X		X		
3	Ante la presencia de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	X		X		X		
4	Espera que el personal realice bien el servicio de atención al usuario.	X		X		X		
5	Considera que el personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta							
6	Considera que el personal le comunicará el tiempo de espera para ser atendido.	X		X		X		
7	Considera que el personal lo atenderá de forma correcta y eficiente.	X		X		X		
8	Considera que el personal estará dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
9	Espera encontrar en el personal disponibilidad para atender sus solicitudes y/o consultas.	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad							
10	Considera que el comportamiento del personal le transmite confianza durante la realización de su trámite.	X		X		X		
11	Espera encontrar en el personal disponibilidad y apoyo para realizar sus trámites.	X		X		X		
12	Considera que el personal lo apoyará en los trámites que realizara en la institución.	X		X		X		
13	Considera que el personal lo va a orientar de forma adecuada.	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía							
14	Espera que el personal le brinde una atención individualizada.	X		X		X		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	X		X		X		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	X		X		X		
17	Considera que el personal ofrecerá una atención agradable y amable.	X		X		X		
18	Considera que el personal mostrara interés por brindar una adecuada atención al usuario.							
	Dimensión 5: Elementos Tangibles							
19	Espera encontrar las comodidades básicas en las instalaciones físicas.	X		X		X		
20	Espera encontrar que las oficinas de atención cuente con equipos modernos.	X		X		X		
21	Espera que el personal les permita utilizar los servicios.	X		X		X		
22	Percibe que el personal del centro de atención tiene adecuada presentación y pulcritud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TANIA LENINA BARRENECHEA PORRAS DNI: 40531027

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Dic del 2018

V & B ENGINEERS GROUP S.A.C.

Tania L. Barrenechea Porras
GERENTE GENERAL

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD : EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo de espera para recibir el servicio considera que será el adecuado.	/		/		/		
2	Considera que el personal atenderá mi solicitud en el tiempo establecido.	/		/		/		
3	Ante la presencia de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	/		/		/		
4	Espera que el personal realice bien el servicio de atención al usuario.	/		/		/		
5	Considera que el personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	/		/		/		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el personal le comunicará el tiempo de espera para ser atendido.	/		/		/		
7	Considera que el personal lo atenderá de forma correcta y eficiente.	/		/		/		
8	Considera que el personal estará dispuesto a ayudarlo.	/		/		/		
9	Espera encontrar en el personal disponibilidad para atender sus solicitudes y/o consultas.	/		/		/		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera que el comportamiento del personal le transmite confianza durante la realización de su trámite.	/		/		/		
11	Espera encontrar en el personal disponibilidad y apoyo para realizar sus trámites.	/		/		/		
12	Considera que el personal lo apoyará en los trámites que realizara en la institución.	/		/		/		
13	Considera que el personal lo va a orientar de forma adecuada.	/		/		/		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Espera que el personal le brinde una atención individualizada.	/		/		/		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	/		/		/		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	/		/		/		
17	Considera que el personal ofrecerá una atención agradable y amable.	/		/		/		
18	Considera que el personal mostrara interés por brindar una adecuada atención al usuario.	/		/		/		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Espera encontrar las comodidades básicas en las instalaciones físicas.	/		/		/		
20	Espera encontrar que las oficinas de atención cuente con equipos modernos.	/		/		/		
21	Espera que el personal les permita utilizar los servicios.	/		/		/		
22	Percibe que el personal del centro de atención tiene adecuada presentación y pulcritud.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alejandro Magno Salazar Sebastian DNI: 41050400

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...12 de 10 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MTC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad							
1	El tiempo que espero para ser atendido en el servicio solicitado fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El personal que atendió su solicitud respetó en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Frente al acontecimiento de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	✓		✓		✓		
4	Cuando tuvo un problema en la institución, el personal mostro interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
5	El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal le comunicó el tiempo de espera para ser atendido.	✓		✓		✓		
7	El personal lo atendió de forma correcta y eficiente.	✓		✓		✓		
8	El personal que lo atendió estuvo dispuesto a ayudarlo.	✓		✓		✓		
9	Había personal disponible para atender sus solicitudes y/o consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal durante la atención le transmitió confianza.	✓		✓		✓		
11	El personal demostró tener disponibilidad para apoyarlo en sus trámites.	✓		✓		✓		
12	Como usuario me sentí seguro de los trámites realizados en la entidad.	✓		✓		✓		
13	El personal demostró tener conocimiento suficiente para absolver sus consultas.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal le brindó una atención individualizada.	✓		✓		✓		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	✓		✓		✓		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	✓		✓		✓		
17	El personal le ofreció una atención agradable y amable.	✓		✓		✓		
18	Considera que el personal atendió sus requerimientos como usuario.	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Me sentí cómodo con las instalaciones físicas.	✓		✓		✓		
20	La atención en las oficinas fue buena por contar con equipos modernos.	✓		✓		✓		
21	Los ambientes mostraron un buen mantenimiento de los servicios.	✓		✓		✓		
22	El personal mostró una adecuada presentación y pulcritud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Santiago Aquiles Gallarday Morales DNI: 25514954

Especialidad del validador: Maestro en Educación con mención en docencia e investigación Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de diciembre del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que espero para ser atendido en el servicio solicitado fue el adecuado.	X		X		X		
2	El personal que atendió su solicitud respetó en el tiempo establecido.	X		X		X		
3	Frente al acontecimiento de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	X		X		X		
4	Cuando tuvo un problema en la institución, el personal mostro interés en solucionarlo.	X		X		X		
5	El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	X		X		X		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal le comunicó el tiempo de espera para ser atendido.	X		X		X		
7	El personal lo atendió de forma correcta y eficiente.	X		X		X		
8	El personal que lo atendió estuvo dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
9	Había personal disponible para atender sus solicitudes y/o consultas.	X		X		X		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal durante la atención le transmitió confianza.	X		X		X		
11	El personal demostró tener disponibilidad para apoyarlo en sus trámites.	X		X		X		
12	Como usuario me sentí seguro de los trámites realizados en la entidad.	X		X		X		
13	El personal demostró tener conocimiento suficiente para absolver sus consultas.	X		X		X		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal le brindó una atención individualizada.	X		X		X		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	X		X		X		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	X		X		X		
17	El personal le ofreció una atención agradable y amable.	X		X		X		
18	Considera que el personal atendió sus requerimientos como usuario.	X		X		X		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Me sentí cómodo con las instalaciones físicas.	X		X		X		
20	La atención en las oficinas fue buena por contar con equipos modernos.	X		X		X		
21	Los ambientes mostraron un buen mantenimiento de los servicios.	X		X		X		
22	El personal mostró una adecuada presentación y pulcritud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TANIA LENINA BARRENECHEA PORRAS DNI: 40531027

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de DIC del 2018

V & B ENGINEERS GROUP S.A.C.

Tania L. Barrenechea Porras
 GERENTE GENERAL

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MTC

N°.	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que espero para ser atendido en el servicio solicitado fue el adecuado.	/		/		/		
2	El personal que atendió su solicitud respetó en el tiempo establecido.	/		/		/		
3	Frente al acontecimiento de un problema, el personal mostro interés por ayudarlo.	/		/		/		
4	Cuando tuvo un problema en la institución, el personal mostro interés en solucionarlo.	/		/		/		
5	El personal cuenta con los recursos necesarios para realizar bien su labor.	/		/		/		
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal le comunicó el tiempo de espera para ser atendido.	/		/		/		
7	El personal lo atendió de forma correcta y eficiente.	/		/		/		
8	El personal que lo atendió estuvo dispuesto a ayudarlo.	/		/		/		
9	Había personal disponible para atender sus solicitudes y/o consultas.	/		/		/		
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El comportamiento del personal durante la atención le transmitió confianza.	/		/		/		
11	El personal demostró tener disponibilidad para apoyarlo en sus trámites.	/		/		/		
12	Como usuario me sentí seguro de los trámites realizados en la entidad.	/		/		/		
13	El personal demostró tener conocimiento suficiente para absolver sus consultas.	/		/		/		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal le brindó una atención individualizada.	/		/		/		
15	Considera que el horario es en beneficio del usuario.	/		/		/		
16	Espera que el personal le brinde una atención eficiente.	/		/		/		
17	El personal le ofreció una atención agradable y amable.	/		/		/		
18	Considera que el personal atendió sus requerimientos como usuario.	/		/		/		
	Dimensión 5: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Me sentí cómodo con las instalaciones físicas.	/		/		/		
20	La atención en las oficinas fue buena por contar con equipos modernos.	/		/		/		
21	Los ambientes mostraron un buen mantenimiento de los servicios.	/		/		/		
22	El personal mostró una adecuada presentación y pulcritud.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Alejandro Magno Salazar Sebastian DNI: 41050400

Especialidad del validador: Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...12...de...10...del 20.18

Ard

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

Expectativa

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5
2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3
3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5
6	2	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4
7	4	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5
8	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
10	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
11	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5
12	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
15	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5
16	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	5
17	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
21	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
22	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4
23	3	4	3	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
24	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3		5	5	5	4	4	4
25	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	2	2	3	3	5	4	3	5
26	3	5	4	2	3	4	3	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	4
27	3	3	2	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4
28	3	3	4	5	5	4	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5
29	3	2	5	5	4	4	5	2	3	4	5	5	4	3	2	2	3	3	5	3	5	5
30	4	4	5	3	5	5	2	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5
31	4	5	3	2	2	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3
32	3	3	4	5	5	4	3		3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4
33	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	5	5	4	3	2	2	3	3	4	4	5
34	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	4	4	5	4
35	4	5	4	4	5	2	4	5	4	3	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3
36	5	3	3	5	5	5	3	2	5	4	4	2	3	2	3	4	5	5	4	3	5	5
37	5	4	3	2	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4
38	2	5	4	3	3	2	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5
39	3	2	5	4	4	2	3	2	3	4	5	5	4	3	2	2	3	3	5	4	5	3
40	2	3	4	5	3	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4

41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	
44	5	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	5	
45	2	2	3	2	2	2	3	2	4	5	4	5	3	2	2	4	5	4	3	2	3	4	
46	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	
47	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	4	5	4	
48	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	5	5	
49	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5	
50	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	5	
51	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	
52	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	
54	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	5	
55	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	
56	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	
57	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	
58	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5	
59	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	
60	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2	2	5	4	
61	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	3	
63	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	3	
64	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	3	5	4	3	
65	4	3	5	2	4	3	3	3	5	4	3	2	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	
66	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	
67	3	3	4	5	5	4	3	2	2	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	
68	3	3	5	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	5	5	
69	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	4	2	3	4	5	4	3	
70	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	

Percepción

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
2	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
19	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
21	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
22	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
23	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
24	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
25	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
26	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
27	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
28	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
29	4	5	5	5	4	4	5	2	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
31	4	4	4	3	3	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
32	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
34	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
35	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
36	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
38	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
39	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
40	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
41	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4

43	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
44	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
45	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
46	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
48	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
51	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
53	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
54	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
55	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
56	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
57	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
60	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
61	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
62	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
65	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
66	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
67	4	4	4	5	5	4	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
70	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018**, de la estudiante **Sonia Alejandrina Ascencio Vila**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019



Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954

Resumen de coincidencias X

24%

Se están viendo funciones, entonces/as

Ver fuertes en inglés (Heta)

Conclusions

1	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	10 % >
2	repositorio.uv.edu.pe	Fuente de Internet	5 % >
3	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet	2 % >
4	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 % >
5	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 % >
6	www.tps.org.pe	Fuente de Internet	1 % >



ESCUELA DE PO

Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Abadía de Gertón Pública

AUTHOR:

Dr. Sonia Alcántara Acosta-Vila

Mr. Santiago Aguilar Gallardo Montaño



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ASCENCIO VILA SONIA ALEJANDRINA

D.N.I. : 413010696

Domicilio : MZ I, LOTE 14 EX FUNDO NARANJAL SMP

Teléfono : Fijo : Móvil : 985774669

E-mail : soniaascenciov@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ASCENCIO VILA SONIA ALEJANDRINA

Título de la tesis:

CAUDAL DE SERVICIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO DE

TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

11/07/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SONIA ALEJANDRINA ASCENCIO VILA

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO,
SEGÚN PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL MINISTERIO
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, LIMA - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25-01-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



Firma del Encargado de Investigación